

Se potencia el Libro de Reclamaciones para permitir también las conciliaciones entre proveedores y consumidores

- ✓ **Proveedor que incumpla acuerdos con consumidores podría ser sancionado con hasta 200 UIT.**

En el marco del Decreto Legislativo N° 1308, que busca simplificar los procedimientos sobre protección al consumidor, el Indecopi efectuó una serie de modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones. El objetivo es convertir a esta importante herramienta en un mecanismo más eficaz y expeditivo a favor de la solución directa de los conflictos entre proveedores y consumidores, mediante acuerdos conciliatorios.

A iniciativa del Indecopi, la Presidencia del Consejo de Ministros publicó hoy el Decreto Supremo 058-2017, en Normas Legales del diario oficial El Peruano, en la que se da cuenta de los cambios propuestos al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De esta forma, se agrega el artículo 6-A y se cambia el artículo 13° de la mencionada norma.

El artículo 6-A establece que “ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquel debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, de estar acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente **“acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”** u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepte la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado el reclamo”.

En ese sentido, este acto que tiene carácter de un acuerdo conciliatorio entre las partes en disputa, puede quedar consignado en el mismo Libro de Reclamaciones, en el cual el proveedor y el consumidor deberán consignar sus firmas que acrediten la aceptación.

En caso la solución ofrecida no sea presencial, el proveedor puede remitir su ofrecimiento de solución al consumidor afectado vía electrónica o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En este caso, es necesario que el consumidor deje asentada su aceptación con la indicación **“Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”**.

El envío del ofrecimiento por parte del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6° del Reglamento por el plazo máximo de diez días calendario. Si el consumidor no acepta el ofrecimiento en este plazo se entiende por rechazada la propuesta ofrecida y, por ende, el proveedor debe brindar una respuesta formal al reclamo.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial



Acuerdo conciliatorio

Sobre este nuevo artículo, es importante señalar que, si el proveedor no cumple con lo ofrecido y que fue aceptado por el consumidor, podría ser denunciado por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, y podría recibir una sanción de entre 1 hasta 200 UIT (unidades impositivas tributarias).

Finalmente, la norma contempla la modificación del artículo 13° de dicho Reglamento. Al respecto se tiene que el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos para interponer una queja o reclamo ante el proveedor; aunque si las partes llegan a un acuerdo, presencial o no, ello será tratado como un acuerdo conciliatorio.

Cabe señalar que de no existir un acuerdo conciliatorio entre las partes, el proveedor deberá responder al reclamo o queja del consumidor en el plazo legal, vigente actualmente, de 30 días calendario como máximo. Estos cambios serán efectivos a partir del próximo 13 de junio.

Lima, 29 de mayo de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial



Radio
INDECOP

www.indecopi.gob.pe